

## A KÖNYVTÁR MINT STRESSZFORRÁS HOGYAN OLDHATÓ A KÖNYVTÁRI SZORONGÁS?

SENKEI-KIS ZOLTÁN

ELTE BTK KITI Információtudományi Tanszék, egyetemi adjunktus

### TARTALMI ÖSSZEFOGLALÓ

A könyvtári szorongás olyan pszichológiai akadály, mely a hatékony könyvtárhasználat útjában állhat, ezért fontos, hogy az olvasókkal napi szinten kapcsolatban álló tájékoztató könyvtárosok ismerjék, és értsék ezt a problémát. A könyvtári szorongás a könyvtárral való találkozásokor fellépő esetleges pszichés megterhelés. A könyvtári szorongást többféle hatás váltja ki. A személyben ébredő emocionális gátlások és az intézményi sajátosságok által keltett negatív érzések együttesen okoznak nyomasztó lelki megterhelést a felhasználókban. Korábbi kutatások (Mellon, 1986) szerint alapvetően négy okra vezethető vissza a diákok ellenérzése: nyomasztónak érzik a könyvtár méretét; nem tudják, mit merre találnak és nem értik a könyvtár rendszerezését; nem biztosak abban, hogyan kell nekilátni a kutatómunkának; nincsenek ismereteik arról, mit kell tenniük a könyvtárban, ami miatt alkalmatlannak érzik magukat és mivel ezt szégyellik, félnek segítséget kérni. A szorongás oldása közös feladata könyvtárosoknak, oktatóknak és rajtuk keresztül a hallgatóknak. A siker záloga lehet a felhasználóbarát könyvtári környezet kialakítása, a gátlások leépítését támogató könyvtárosi attitűd, a könyvtári szorongás meglétének elismerése, valamint az információs műveltség és a könyvtárhasználat oktatása.

### *Bevezetés*

A könyvtári szorongás olyan pszichológiai akadály, mely a hatékony könyvtárhasználat útjában állhat. A fogalom már nem annyira új keletű a nemzetközi szakirodalomban, Magyarországon viszont csak említés szintjén foglalkoztak a témával.<sup>1</sup> Az elsősorban a felsőoktatásban tanuló hallgatóknál jelentkező könyvtári szorongás legátfogóbb vizsgálatát hazánkban Eln Flóra, az Eötvös Loránd Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar Könyvtár- és Információtudományi Intézetének (ELTE BTK KITI) BA-szakos hallgatója végezte 2018-as szakdolgozatának témájaként.<sup>2</sup> Jelen tanulmány a jelenség nemzetközi és hazai kutatásának fejleményeit és szakirodalmát mutatja be.

### *A könyvtári szorongás jelenségének bemutatása*

A könyvtári szorongás vizsgálata az 1980-as évek elején került a könyvtártudomány vérkeringésébe Constance A. Mellon kvalitatív kutatásának eredményeképpen. Mellon

1981-ben a *Tennessee Egyetem* megbízásából könyvtárhasználatot oktató programot dolgozott ki, amely során szembesült a könyvtári szorongás jelenség meglétével, amit *Library Anxiety*-nek nevezett el. Elméletét *Grounded Theory*, azaz megalapozott elmélet névvel illette. A témáról megjelent publikációjában<sup>3</sup> fontos megállapításokat tett. Eredményei szerint a könyvtári szorongást többféle hatás váltja ki. A személyben ébredő emocionális gátlások és az intézményi sajátosságok által keltett negatív érzések együttesen okoznak nyomasztó lelki megterhelést a felhasználókban. Két éven keresztül húsz oktató bevonásával naplószerű bejegyzéseket gyűjtöttek be hatezer diáktól az *English Composition* (Fogalmazás) órák keretén belül. A diákok feladata az volt, hogy szabadon kifejtve írjanak könyvtári kutatásaikról és meséljenek az információkeresés folyamán esetlegesen felmerülő problémáikról, illetve az ehhez kapcsolódó érzéseikről; a szemeszter végén pedig esszét kellett írniuk. Az adatokat Mellonék begyűjtötték az oktatóktól, majd elemezték őket, és arra a meglepő felfedezésre jutottak, hogy amikor a diákoknak a saját információszerzési, -kutatási stratégiájukról kellett volna írniuk, nem részletezték a problémáikat, ehelyett arról a félelemérzetről számoltak be, ami visszatartotta őket attól, hogy nekifogjanak a keresésnek, illetve, hogy ez az érzés hátráltatta őket abban, hogy elegendő időt töltsenek a könyvtárban ahhoz, hogy elsajátítsák a keresések technikáját. Megállapították, hogy minden vizsgált csoportban a diákok 75–85%-a használta a könyvtárral kapcsolatos érzelmeit illetően a félelem szót, vagy annak valamely szinonimáját. Mivel a diákok szabad fogalmazásaikban írtak a könyvtárhoz fűződő érzéseikről, lehetőségük volt teljesen kötetlenül kifejezni magukat a könyvtári közeggel és az ottani információkereséssel kapcsolatban. Olyan szavak bukkantak fel a bejegyzésekben a könyvtárral kapcsolatban újra és újra, mint *rémítő, félelmetes, fojtogató*, saját lelkiállapotukat pedig a *tehetetlen, zavart, elveszett, bénult* jelzőkkel illették. Néhány diák egyenesen könyvtárfóbiáról számolt be.

*Mellon* a beadott írásokat tovább vizsgálva azt kezdte el kutatni, hogy ezeket a negatív érzelmeket milyen tipikus okok váltják ki. Az adatokat strukturálva úgy ítélte meg, hogy alapvetően négy okra vezethetők vissza a diákok ellenérzései a könyvtárral szemben:

- nyomasztónak érzik a könyvtár méretét;
- nem tudják, mit merre találnak és nem értik a könyvtár rendszerezését;
- nem biztosak abban, hogyan kell nekilátni a kutatómunkának;
- nincsenek ismereteik arról, mit kell tenniük a könyvtárban, ami miatt alkalmatlannak érzik magukat és mivel ezt szégyellik, félnek segítséget kérni.

*Heather Carlile* 2004-es, a *library anxiety* szakirodalmáról szóló összefoglaló munkájában<sup>4</sup> hangsúlyozza, hogy a jelenségről szóló tanulmányok közül *Melloné* adja a legrészletesebb tartalmi leírást a könyvtári szorongás élményéről. A témában megjelent tanulmányok idézik a diákokat, akik a könyvtár által kiváltott szorongásukat leggyakrabban az alábbi szavakkal, szókapcsolatokkal írják körül:

- bizonytalan, zavart, frusztrált, nyomasztó;
- félelem, fóbia, aggodalom, idegesség;
- negatív, önértéktelítő gondolatok;

- feszengő, kényelmetlen érzések;
- a tehetetlenség, hozzá nem értés, járatlanság érzései.

#### *A tanulmány hatása*

*Mellon* arra a megállapításra jutott, hogy a könyvtári szorongás létezéséről minden érintettnek, könyvtárosoknak, egyetemi oktatóknak és maguknak a diákoknak is tudniuk kell. A kutatás eredményei szorosabb együttműködésre ösztönözték az *English Composition* kurzus oktatóit és a könyvtárosokat, akik változtattak is a könyvtárhasználati órák menetén is. A könyvtárosok bemutatták prezentációikban a diákoknak a könyvtári szorongásról készült új ismereteiket. A szemináriumon az információkereső technikákra fókuszáló hangsúly áttevődött arra, hogy a diákok és a könyvtárosok között minél több interakció történjen. A könyvtárosok biztosították a diákokat arról, hogy gyakori és teljesen normális, ha szorongást élnek meg. Az együttműködést még jobban megerősítette az a döntés is, hogy a kurzus óráinak egy részét a könyvtárba helyezték át. A könyvtári szorongás csökkent a szeminárium és a könyvtárosokkal való intenzívebb kommunikáció hatására.

#### *A kutatási eredmények értékelése és hatása*

*Mellon* szerint a tanulmány jó példa arra, hogy nagyon fontos eredményeket lehet elérni a kvalitatív kutatási módszerrel. Úgy véli, hogy a diákok könyvtári szorongása nem olyasmí, amit a hétköznapiak során a könyvtárosok ne tapasztalnának és sejtjenének. A Grounded Theory elemzési módszer segített elméleti alátámasztást és nevet adni ennek a jelenségnek, ami mintegy legalizálta a hallgatók szorongását. Hiába sejtették a könyvtárosok korábban is, hogy sok diák rosszul érzi magát, vélekedéseik nem voltak keretbe foglalva, igazolva és rögzítve. A kutatás másik lényeges hozadéka a könyvtárhasználati órák átalakítása volt. A könyvtári szorongás ellensúlyozása beépült a megvalósítandó feladatok közé. Az új típusú szeminárium célja az lett, hogy a diákok pozitív érzelmekkel viszonyuljanak a könyvtárhoz, olyan helynek lássák, ahol mindenféle információ megtalálható és kedves, segítőkész emberek állnak rendelkezésükre, hogy eligazítsák őket, amikor szükségük van rá.

*Mellon* tanulmányának eredményei *Carol C. Kuhlthau* információkeresési modelljének megalkotásánál is kulcsszerepet játszottak. *Kuhlthau* azt kutatta, hogy az emberekre milyen mentális tényezők hatnak információkeresés közben. Rámutatott, hogy a kutatási folyamat során az információt kereső személyben erős érzelmek ébrednek. Ezek az érzések változnak a folyamat során. Empirikus vizsgálat eredményei alapján megalkotott modellje azt szemlélteti, hogy az egyént milyen érzelmek járják át az információkeresés egyes fázisaiban.<sup>5</sup>

Az első stádiumot a *kutatás kezdetekor* a bizonytalanság és az aggodalmak uralják. Amikor a *témát kiválasztottuk*, már inkább optimistábbak vagyunk. A *kutatás előzetes szakasza* nehezebb időszak, mert ilyenkor gyakran kétségbe vonjuk saját képességeinket és zűrzavart, frusztrációt élhetünk meg. A fordulópontot a *kutatás központi elemeinek meghatározása* hozza el, ekkor válik világossá a dolgozat lényegi tematikája. Amikor *információkat gyűjtünk* a témánkhoz, magabiztosak vagyunk, megkönnyebbülést érzünk a *kutatás záró szakaszában* és ha sikeresnek ítéljük munkánkat, akkor elégedettek is vagyunk. Kuhlthau modellje rámutat arra, hogy az érzelmileg legmegterhelőbb fázis a kutatás első szakasza. Ha a diákok az előzetes anyaggyűjtés idején még a könyvtárban használt jelek, jelzetek funkciójával sincsenek tisztában, akkor a zavar érzése felerősödhet, a nem hatékony könyvtári keresés pedig időt rabol el és szorongást generál.<sup>6</sup>

#### *További kutatások a témában*

1992-ben Sharon Bostick (a Massachusetts Boston Egyetem korábbi könyvtárvezetője) doktori disszertációjában mutatta be az általa felállított könyvtári szorongást mérő skálát (Library Anxiety Scale = LAS). Ez a kérdőív kvantitatív, 43 kérdést tartalmazó Likert-skála. Bostick öt szempontot határozott meg az egyén könyvtári szorongásának mérésére: a személyzettel kapcsolatos gátlások; a saját tájékozatlanságunkból és járatlanságunkból eredő belső, érzelmi gátlások; a komfortérzettel kapcsolatos negatív érzések; a könyvtár ismeretének hiányából adódó frusztráció; a technikai ismeretek hiányából eredő gátlás.<sup>7</sup>

A Bostick által készített skála idején az internet és az adatbázisok használata nem volt még annyira elterjedt, ezért volt nagy előrelépés Doris Judi Van Kampen továbbfejlesztett skálája 2004-ben.<sup>8</sup> Kérdőívébe felvett a számítógép-használattal kapcsolatos, illetve a könyvtár internetes távhasználatához fűződő állításokat is. A skálát Multidimensional Library Anxiety Scale-nek (MLAS) nevezte el, 53 kérdést tartalmaz és szintén ötpontos Likert-skála. Van Kampennél a következőképpen alakulnak a könyvtári szorongás elemzett területei:

1. a könyvtár magabiztos használata;
2. az információkeresés folyamata;
3. a személyzettel kapcsolatos gátlások;
4. az értő könyvtárhasználat fontossága;
5. a könyvtári technológia alkalmazása;
6. a könyvtárban töltött idő komfortfokozata.

A *könyvtár magabiztos használatával* kapcsolatos állítások azt mutatják be, mennyire tudják a diákok önállóan használni a könyvtárat. Az *információkeresés folyamatához* tartozó itemek (tételek) rákérdeznek az egyes információkeresési fázisok érzelmeire. A következő kérdés-csoport a *személyzethez* fűződik, azt vizsgálja, hogy a diákok megszólíthatónak, vagy elutasítónak látják-e a könyvtárosokat. A kérdőív *értő könyvtárhasználatról* szóló kérdésköre egyrészt azt kutatja, mennyire látják fontosnak a diákok saját könyvtárhasználati

jártasságuk fejlesztését, másrészt azonosítani kívánja a nem megfelelő könyvtárhasználattal együtt járó negatív érzéseket. A *könyvtári technológia alkalmazására* vonatkozóan az online katalógusokban és adatbázisokban való keresés közben ébredt érzéseket veszik számba. Végül a *könyvtárban töltött idő komfortfokozatával* kapcsolatos itemek a könyvtár-épület, könyvtári terek, berendezés és dekoráció által kiváltott biztonság- és kényelem-érzet mértékét próbálják megállapítani.

A könyvtári szorongást mérő frissített kérdőív olyan eszköz, amely képes mérni a diákok szorongását a felsőoktatási könyvtárakban, tartalmilag ellenőrzött (az itemek között nincsenek ellentmondások) és adott mintát vizsgálva, megbízható eredményeket ad a könyvtári szorongást alkotó komponensekről.<sup>9</sup>

A témában pszichológiai vizsgálódásokat is folytattak. *Qun G. Jiao* (tájékoztató könyvtáros, oktatáspszichológiából szerezte meg a mesterdiplomáját) és *Anthony J. Onnuegbuzie* (statisztikai szorongásból írta PhD-disszertációját) tudományos háttérük révén képesek voltak mélyrehatón feltárni a téma különböző vetületeit. Vizsgálataik során a Bostick-féle skálát alkalmazták, illetve a szorongással járó egyéb alkotóelemek felderítésénél a kutatási céltól függően más teszteket is használtak. *Jiao* és *Onnuegbuzie* kutatásai szerteágazóak és olyan részleteket mutatnak be a felhasználók könyvtári szorongásáról, amik tovább árnyalják a *Mellon* tanulmányában bemutatott elméletet.

- Az olvasási készségek kihatnak a szorongás mértékére, a rossz olvasási készség magasabb szintű könyvtári szorongást indukál.<sup>10</sup>
- A gyenge tanulási szokások negatívan hatnak a könyvtárhasználatra, a rossz tanulási habitussal rendelkező diákok hajlamosak hamar feladni a könyvtári kutatást.<sup>11</sup>
- Kimutatták, hogy ha könyvtári környezetben kell a felhasználónak számítógéppel dolgoznia és hiányos ismeretei vannak a géphasználatról, akkor a számítógépes ismeretek hiánya szorongást idézhet elő.<sup>12</sup>
- Igazolták, hogy ha valaki könyvtárhasználati órákon vesz részt, akkor kevésbé szorong a könyvtári környezetben.<sup>13</sup>
- Megállapították, hogy magasabb szorongási szintje van azoknak a diákoknak a személyzethez kapcsolódóan, akik inkább zajos környezetben szeretnek tanulni, kevésbé tűnnek kitartónak, vizuális típusúak és igénylik a mobilitást a tanulóhelyiségben.<sup>14</sup>

*Catherine Pellegrino* 2011-es tanulmányában azt vizsgálta, hogy gyakrabban fognak-e kérdéseikkel a könyvtárosokhoz fordulni azok a diákok, akiket bátorított a könyvtáros arra, hogy kérdezzen tőle, vagy a kollégáitól.<sup>15</sup>

A kutatás során az derült ki, hogy a hallgatók sokkal fogékonyabbak azokra a tanácsokra és javaslatokra, amiket az oktatóiktól, tanszékük tanáraitól kapnak. Ha ők buzdítanak könyvtárba járásra, illetve arra, hogy a felmerülő kérdésekkel kapcsolatban kérjék a könyvtárosok segítségét és kérdezzenek tőlük – az sokkal hatékonyabb, mintha a hallgatók ugyanezt maguktól a könyvtárosoktól hallanák.

*A könyvtári szorongás oldása – javaslatok<sup>16</sup>*

*Felhasználóbarát könyvtári környezet kialakítása*

- Az épület belső elrendezéséről készített térkép több jól látható helyen legyen elérhető.
- Útmutató segítse a polcok közötti eligazodást.
- A jelzetek értelmezésére állítsanak össze egy magyarázó brosúrát.
- A könyvtár kitérítse a diákok tanulási lehetőségeit azzal, ha az elmélyült kutatásra alkalmas, kevés figyelemelterelési faktorral bíró terek mellett elérhetővé tesz közepes zajszintű, „beszélgetős” helyiségeket, ahol csoportban tudnak tanulni.
- A szünetek beiktatását támogató, pihenésre alkalmas helyek, illetve találkozási központként is funkcionáló saját térrel rendelkező részlegek kialakítása.

*A gátlások leépítését támogató könyvtárosi attitűd*

A könyvtári szorongás tekintetében a könyvtárosok hozzáállásában, viselkedésében a következőkre kellene ügyelni:

- A tájékoztató könyvtárosok vegyék számításba mekkora szerepet játszanak abban, hogy leépítsék a diákok előzetes félelmeit, negatív képét a könyvtárakról.
- A lefolytatott interakciók során figyeljenek arra, hogy a diákoknak sokszor nem csupán információra, hanem támogatásra is szükségük van.
- Legyenek aktívak.
- Legyenek elérhetőek, megszólíthatók, segítőkészek, barátságosak és érdeklődők.
- Legyenek kezdeményezők és szólítsák meg őket a diákokat.<sup>17</sup>
- Fontos a kapcsolatok kiépítése más intézményekkel, könyvtárbemutatók szervezése gimnazistáknak is.
- Lényeges mozzanata a megelőzésnek az oktatókkal ápolt jó viszony. Az oktatóknak hangsúlyozniuk kellene annak fontosságát és hasznosságát, hogy a diákok részt vegyenek információs műveltség, illetve könyvtárhasználati oktatáson.<sup>18</sup>

*A könyvtári szorongás elismerése*

A szakirodalom visszatérő állítása, hogy ha a diákok tudják, hogy nem ők az egyetlenek, akiknek félelmeik és aggodalmaik vannak, az segít elfogadni ezt az érzelmi állapotot és hozzájárul a szorongás csökkenéséhez. A kutatók szerint ezért fontos volna, hogy a felsőoktatási könyvtárakban dolgozó szakemberek informálódjanak a jelenség létezéséről, illetve közvetítsék ezeket az információkat a diákoknak. Nagyon egyszerű módja a témára való figyelem felhívásának a könyvtár weboldalán megosztott online kérdőív a könyvtári szorongásról.

*Az információs műveltség és a könyvtárhasználat oktatása*

A könyvtárhasználat és az információs műveltség oktatása mérsékli a diákok könyvtári szorongási szintjét.<sup>19</sup> Ellensúlyozza a könyvtár ismeretének hiányából adódó frusztrációt, a technikai ismeretek hiányából eredő gátlást és a saját tájékozatlanságunkból és járatlanságunkból eredő belső, érzelmi gátlásokat.

*Összegzés*

Az információs műveltség előmozdítása és a hatékony információszerzés a könyvtári kutatások középpontjában állnak. Emellett viszont fontos azoknak a pszichológiai tényezőknek a feltárása, melyek a hatékony könyvtárhasználat útjában állhatnak. Azáltal, hogy a kutatóknak sikerült leírniuk a jelenséget, munkájuk révén mások számára is megragadhatóvá, kimondhatóvá, tárgyalhatóvá váltak a hallgatók információs viselkedésére ható pszichés tényezők. Véleményem szerint az eredeti skála átdolgozása mellett érdemes lenne a könyvtári szorongást mérő skála magyar átiratát elkészíteni és különböző egyetemeken hallgatói körében kitöltetni. A kérdések összeállításánál tekintettel kell lenni a diákok információszerzési szokásaiban történt változásokra. Ahhoz, hogy a skála elemei megfelelő módon legyenek összeállítva, pszichológus bevonása is szükséges lehet. Mindezzel együtt, szerintem a könyvtári szorongás mint jelenség bizonyított. A kérdés az, tudják-e a könyvtárak, hogy léteznek ilyen félelmek és ha igen, foglalkoznak-e velük?

A felsőoktatásban tanulóakra az információkeresés különböző fázisaiban megélt érzések is hatnak. A hallgatók nincsenek tudatában annak, hogy teljesen normális az, hogy információkeresés közben egy sor negatív gondolat és érzés járja át őket. A könyvtárosoknak ezt megértéssel kellene kezelniük. Kezdeményező, kifele forduló, extrovertált attitűddel kell viseltetniük a hallgatók felé. Ha tudatosan odafigyelnek arra, hogy barátságosak legyenek, elbeszélgetnek a diákokkal és éreztetik, hogy nem probléma, ha valamit nem tudnak, mert ők segítenek, akkor viselkedésükkel máris oldják a hangulatot.

A könyvtáraknak – függetlenül attól, hogy készült-e ott felmérés – érdemes tekintetbe venniük azokat a szorongást ellensúlyozó javaslatokat, melyeket mások kidolgoztak és sikerrel alkalmaztak. A könyvtári szorongást ellensúlyozó lehetőségek közül nagy figyelmet kap az információs műveltség előmozdítása. Megfontolandó lenne, hogy egy ilyen kurzus – általános közismereti tantárgyként – bekerüljön minden felsőoktatási képzés első szemeszterébe.

## Jegyzetek és irodalom

1. BAWDEN, David – ROBINSON, Lyn: The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. = Journal of Information Science, Vol. 35. No. 2. 2009. 180–191. p. Koltay Tibor (ref.): Az információ árnyoldalai: az információs túlterhelés, az



- információ okozta szorongás és más ellentmondások, patológiás jelenségek. = Könyvtári Figyelő, 55. évf. 3. sz. 2009. 485–489. Forrás: [http://epa.oszk.hu/00100/00143/00072/pdf/kf\\_00143\\_2009\\_03\\_485-489.pdf](http://epa.oszk.hu/00100/00143/00072/pdf/kf_00143_2009_03_485-489.pdf) [2019. szeptember 16.]
2. ELN Flóra: A könyvtári szorongás: a jelenség bemutatása és kutatása egy felmérés tükrében. [Szakdolgozat] Budapest, ELTE BTK, 2018.
  3. MELLON, Constance A.: Library anxiety: a grounded theory and its development. = *College & Research Libraries*, Vol. 47. No. 2. 1986. 160–165. p. Forrás: [https://doi.org/10.5860/crl\\_47\\_02\\_160](https://doi.org/10.5860/crl_47_02_160) [2019. szeptember 15.]
  4. CARLILE, Heather: The implications of library anxiety for academic reference services: a review of literature. = *Australian Academic & Research Libraries*, Vol. 38. No. 2. 2007. 130. p. Forrás: <https://doi.org/10.1080/00048623.2007.10721282> [2019. szeptember 15.]
  5. KUHATHAU, Carol Collier: Perceptions of the information search process in libraries: a study of changes from high school through college. = *Information Processing & Management*, Vol. 24. No. 4. 1988. 419–427. p. Forrás: [https://doi.org/10.1016/0306-4573\(88\)90045-3](https://doi.org/10.1016/0306-4573(88)90045-3) [2019. szeptember 16.]
  6. Uo.
  7. CLEVELAND, Alison: Library anxiety: a decade of empirical research. = *Library Review*, Vol. 53. No. 3. 2004. 177–181. p. Forrás: <https://doi.org/10.1108/00242530410526583> [2019. szeptember 16.]
  8. KAMPEN, Doris J. Van: Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. = *College & Research Libraries*, Vol. 65. No. 1. 2004. 28–34. p. Forrás: <https://doi.org/10.5860/crl.65.1.28> [2019. szeptember 16.]
  9. Uo.
  10. JIAO, Qun G. – ONWUEGBUZIE, Anthony J.: Reading ability as a predictor of library anxiety. = *Library Review*, Vol. 52. No. 4. 2003. 159–169. p. Forrás: <https://doi.org/10.1108/00242530310470720> [2019. szeptember 15.]
  11. JIAO, Qun G. – ONWUEGBUZIE, Anthony J.: Library anxiety and characteristic strengths and weaknesses of graduate student's study habits. = *Library Review*, Vol. 50. No. 2. 2001. 73–80. p. Forrás: <https://doi.org/10.1108/00242530110381118> [2019. szeptember 16.]
  12. JIAO, Qun G. – ONWUEGBUZIE, Anthony J.: The impact of information technology on library anxiety: the role of computer attitudes. = *Information Technology and Libraries*, Vol. 23. No. 4. 2004. 138–144. p. Forrás: <https://doi.org/10.6017/ital.v23i4.9655> [2019. szeptember 15.]
  13. Vö. CLEVELAND, A.: i. m.
  14. JIAO, Qun G. – ONWUEGBUZIE, Anthony J.: Understanding library-anxious graduate students. = *Library Review*, Vol. 47. No. 4. 1998. 217–224. p. Forrás: <https://doi.org/10.1108/00242539810212812> [2019. szeptember 16.]
  15. PELLEGRINO, Catherine: Does telling them to ask for help work? Investigating library help-seeking behaviors in college undergraduates. = *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 51. No. 3. 2012. 272–277. p. Forrás: <https://doi.org/10.5860/rusq.51n3.272> [2019. szeptember 16.]
  16. JIAO, Qun G. – ONWUEGBUZIE, Anthony J.: i. m. 1998.



17. CARLILE, Heather: The implications of library anxiety for academic reference services: a review of literature. = Australian Academic & Research Libraries, Vol. 38. No. 2. 2013. 129–147. p.  
Forrás: <https://doi.org/10.1080/00048623.2007.10721282> [2019. szeptember 18.]
18. Vö. CLEVELAND, A.: i. m.
19. Uo.

**Senkei-Kis Zoltán** – az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézetének oktatója, az informatikus könyvtáros szakmai gyakorlatok felelőse. Az ELTE BTK Esélyegyenlőségi Bizottságának elnöke. Kutatási területe: irodalomterápia, hallgatói kompetenciák, szerzői jog.  
ORCID: 0000-0002-6546-7379